فصـــــــــل دوم

افـــــهام وتفـــهـــيم

Communication

افهام و تفهیم

- افهام و تفهيم مارا بسوي بوجود آوردن يك جامعه متمدن مسير ميدهد و وسيله انتقال فهم و دانش از نسلي به نسل ديگر ميگردد.
- افهام و تفهيم انسان ها را از حيوانات ديگر متمايز ساخته و وسيله تنظيم كارها به شكل گروپي ميگردد.

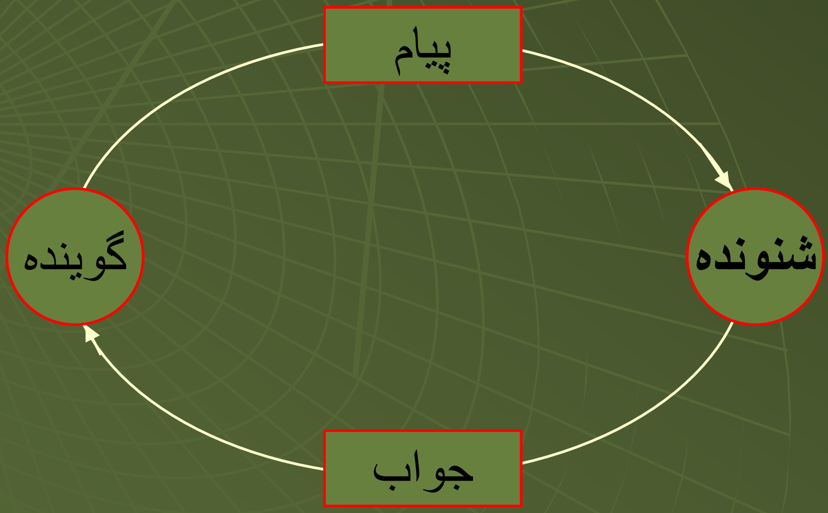
- به اساس سروي هاي انجام شده در محيط كاروباري از 60 تا 90 فيصد وقت شان را وقف افهام و تفهيم كاري مينمايند.
- افهام و تفهيم كاروباري توجه عمده خويش را به جواب مشتري (شنونده ويا خواننده) مبذول ميدارد، كه به اساس آن دانسته ميشود:

چطور مردم بايد بخاطر بدست آوردن هدف مشخص مورد نظر اداره بسيج شوند.

تعريف (Definition):

افهام و تفهيم (communication) عبارت از تشريك مساعي ميباشد كه به اساس آن خبر باعث بوجود آوردن جواب ميگردد. يعني اينكه باعث ايجاد محيطي ميگردد كه ذريعه آن گوينده خبر خويش را به شنونده رسانيده و جواب بدست ميآورد.

Communication loop or cycle:



اســـــاسات:

1 افهام و تفهیم لسانی

2- افهام و تفهییم کتبی

3- ملاقات ها (Meetings)

4- برخورد با مردم

5- نقد پذیرفتن و نقد کردن

یک انجنیر ساحوی باید در ساحه دو مهارت کاملا متفاوت داشته باشد:

1- مهارت فوق العاده در سروی و خط اندازی ساختمان.

2- مهارت افهام و تفهیم تا بتواند کارکردهای خودرا به دیگران راپور دهد.

انجنیر ساحه باید توانایی افهام و تفهیم با سرپرست پروژه و همچنان صاحب پروژه را داشته باشد. تا ضرورت ها و مشکلات که در اجرای پروژه مانع شده باشد با سر پرست در میان گذاشته و راه حل برای آن دریابد و همچنان در بعضی موارد انجنیر بتواند قناعت صاحب پروژه را حاصل کند.

فکر میشود که افهام و تفهیم آسان است ولی واقیعت اینطور نیست .

به حیث یک انجنیر ساحوی شما چطور افهام و تفهیم خوب کرده میتوانید؟

چطور قناعت میکنید که دیگران شما را درک کردند؟ چیزیکه میگوئید و چیزیکه میخواهید عین چیز است؟

وظیفه شما ایجاب میکند که با رئیس همکاران و قرار دادی ها افهام و تفهیم داشته باشید. شما باید بدانید که با افراد چطور میتوان بشکل موثر معامله کرد. مثلا در بخش بحث کردن, مثال دادن, گوش گرفتن, راپور دادن, نوشتن و غیره.

بعضی اصول برای افهام و تفهیم موثر:

همیشه وفا دار باشید. اگر یک مرتبه نام بد را کسب کردید کیست که شما را ازین حالت نجات دهد؟ هیچکس.

شخصیت خوب باشید :- با همکاران خود با کلمات واضح وروشن صحبت کنید(در جریان صحبت کردن از کلمات چون تشکر لطف تان است بفرمائید و غیره استفاده کنید).

فکر و گفتار تان باید مانند یک Business Person باشد.

کار های که انجام داده اید دوباره چک کنید.(اگر در شک و تردید باشید).

قبل ازینکه از اثر اشتباه کوچک یک مشکل بزرگ بر خیزد در مرحله اول کارهای انجام شده تان را به دقت کامل چک و تصیحح کنید. تا نشود در آینده مصارف بی فایده و وقت اضافی شما را جگر خون سازد.

افهام و تفهیم لسانی (تقریری):

نکته مهم در افهام و تفهیم لسانی یا زبانی گوش گرفتن است .

آیا شما گوش میگیرید؟ آیا چیزیکه گفتم شما شنیدید؟ من میدانم شما شنیدید چیزیکه من گفتم.

این جملات در جای استعمال میشود که افراد با هم کار میکنند.

اکثریت ما گوش فرا نمیگیریم و در فکر این میباشیم که من چه بگویم.

More is learned by listening than by talking

تخنيك هاي مؤثر شنيدن:

- شخص ديگر يا مخاطب را در سهولت قرار دهيد
- وانمود سازيد كه شما واقعاً ميشنويد
- كوشش جدي كنيد تا متمركز شويد
- آشفتگي و گيجي را دور نمائيد
- گاه گاهي تكرار و تفسير كنيد كه گوينده چه ميگويد
- دانا و حوصله مند باشيد
- كوشش كنيد كه متمركز به ظاهر يا توانائي هاي گوينده نشويد؛ به ياد داشته باشيد كه سرعت فكر و انديشه و سرعت گفتار متفاوت اند

Discussing بحث کردن

Telephone Communication

Radio Communication

Writing Communication:

وقتیکه شما یک راپور خط و یاد داشت نوشته میکنید در حقیقت یک یا چند موضوع را برای خواننده راپور شما پیشکش میکند. و همچنان این راپورجز اسناد تان خواهد بود. پس باید که این موضوع به شیوه درست به آنها پیشکش شود. اسنادیکه بطور مناسب جمله بندی نشده باشد, پاراگراف های واضح نداشته باشد, کلمات نادرست در آن موجود باشد, املا و انشاء درست نداشته باشد خواننده فورا قضاوت میکند که شما در مسلک خود معتبر و ماهر نیستید.

ساختار اسناد کتبی:

افراد دوست دارند که راپور و یا خط دارای سه بخش ذیل باشد.

1 - مقدمه داشته باشد.

2 – موضوع داشته باشد.

3 – نتیجه گیری داشته باشد.

Letter structure:

Subject Line	عنوان
Introduction	معرفي
Body	متن
Conclusion	نتيجه
Recommendations	توصيه ها

- برای جلوگیری از غلطی چک دوباره باید صورت بگیرد.

قبل از ختم کار به یاد داشته باشید که سپیل لغت و گرامر جملات تان را چک کنید.

بهتر خواهد بود که راپور تهیه شده خود را قبل از تسلیم کردن به یک شخص بدهید تا غلطی های آنرا پیدا کند.

ملاقات ها Meetings

وقتیکه در یک meeting اشتراک میکنید:

- پلان داشته باشید فکر کنید که موضوع جلسه چیست ؟ هدف جلسه چیست؟ دلایل شما در جلسه چه خواهد بود؟ جلسه از شما چه توقع خواهد داشت؟ فکر کنید که کدام معلومات یا کارها قبل از اشتراک در جلسه ضروری است؟
- Arrive Well Prepared : معلومات تازه را با خود آورده چه پیشرفت کاری صورت گرفته است؟ در کجا مشکل بوجود آمده است؟ مشکل چه است؟

همه معلومات تان منظم و مسلسل و به شیوه درست تهیه شده باشد و با اشتراک کننده گان جلسه بطریقه درست ارایه کنید.

در جریان جلسه کوشش نکنید برای چند دقیقه متواتر سخنرانی کنید .

بسیار به دقت گوش کنید. نظریات, واقعات, احساسات (feeling), اشتباهات و مفکوره ها را برداشت کنید.

Learn from the disagreements, and always be Patient

یک اشتراک کننده فعال باشید :

ضروریات و خواست های اشتراک کننده گان را مطالعه کنید.

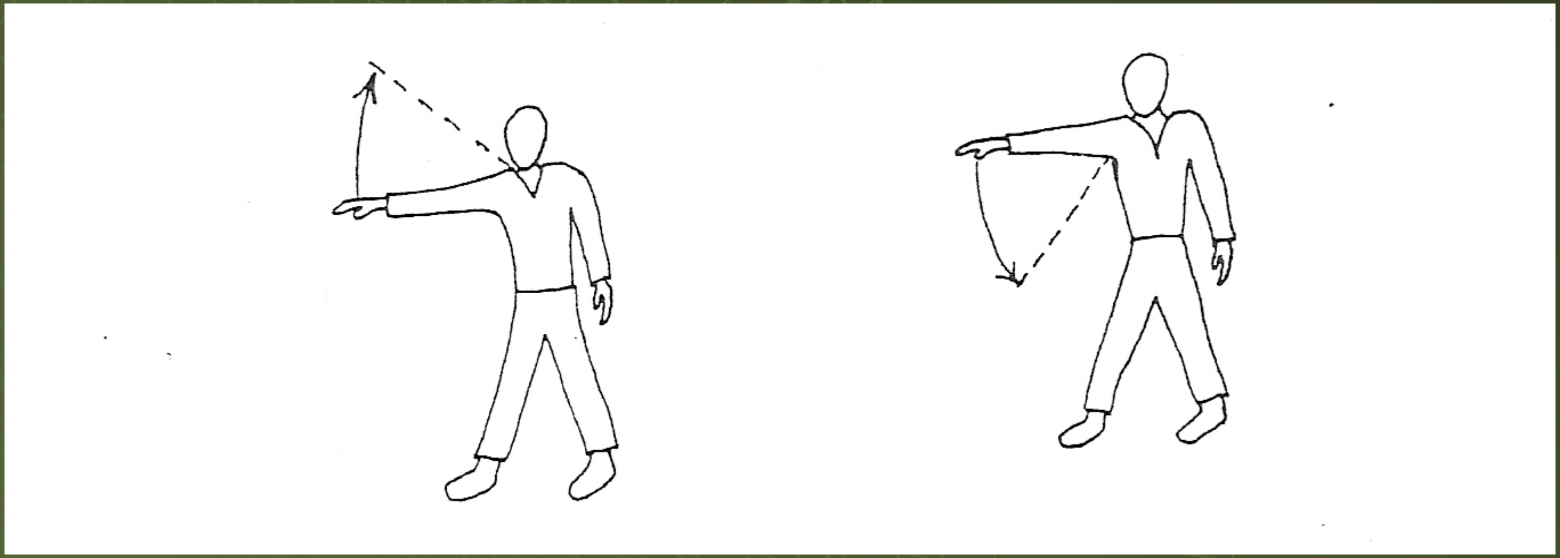
Collect the feedback (عکس العمل ها را جمع نمائید)

Make appreciate and positive Comment

پیام خودرا به شیوه مناسب ولی بسیار کوتاه ارائه کنید.

Field Signals

- UP
- DOWN



Field Signals

- Alright
- Stop
- All is Well

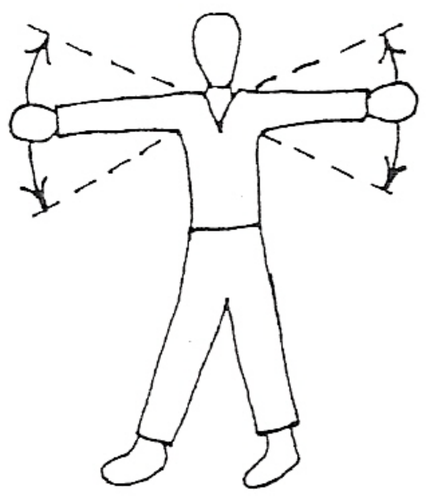


Fig. 3-8

Field Signals

- Plumb the Rod

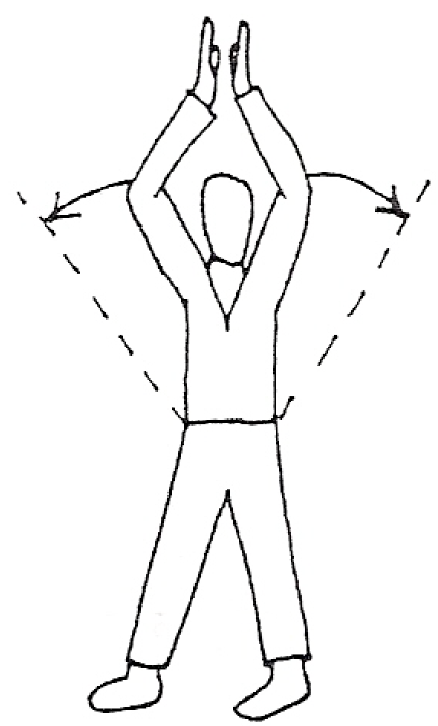
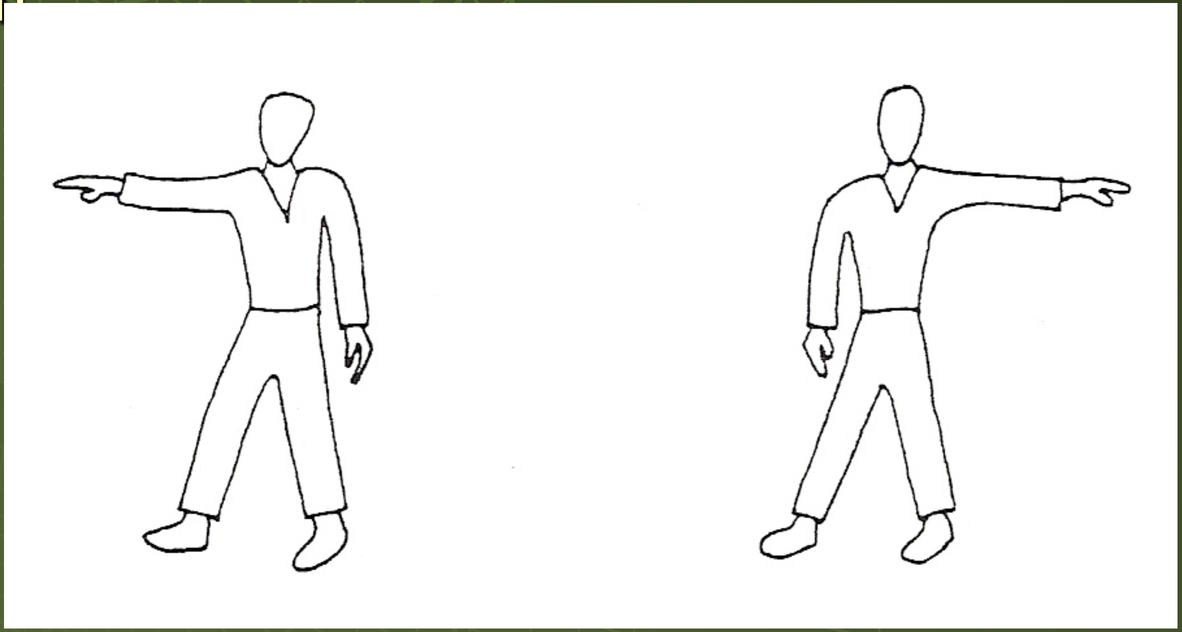


Fig. 3-9

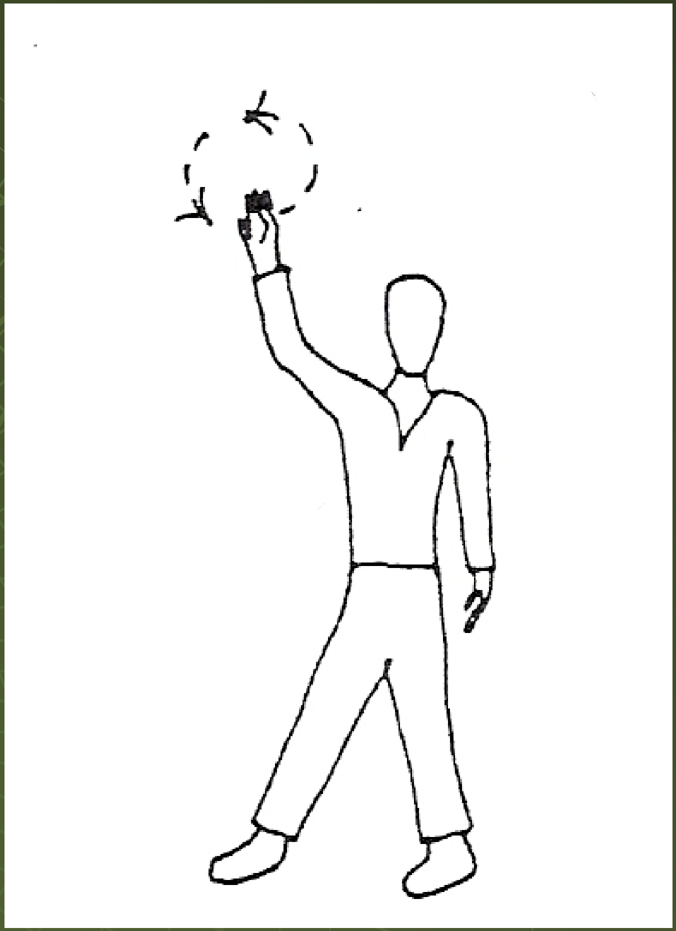
Field Signals

- Move Left
- Mover Right



Field Signals

- Take a Turning Point



از توجه تان تشکر